



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Bungin, Burhan. 2009. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Butscher, Stephen. 2002. *Customer Loyalty Programmes and Clubs*. Gower.
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management (2nd Edition)*. Amsterdam: Elsevier Publishing.
- Buttle, Francis. 2015. *Customer Relationship Management (3rd Edition)*. Amsterdam: Elsevier Publishing.
- Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Ghony, M.D. dan Almanshur. F. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Hurriyati, Ratih dan Bauran. 2010. *Pemasran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumar, V. dan Reinartz, W. J. 2006. *Customer Relationship Management: A Database Approach*. USA: Wiley
- Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia Teknologi Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing*. New Jersey. USA: Pearson
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peppers, Don dan Rogers. 2011. *Managing Customer Relationships*. USA: Wiley
- Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Gramedia: Widjasarana Indonesia, Jakarta.
- Rahmadewi, T. dkk. 2015. *Pengaruh CRM dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Brand Trust Pada PT. Nasmoco Pemuda*.
- Ratnasari, R. T. dan Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riese, Pennisi dan Major. 2010. *International Conference on Digital Libraries 2016*. Smart Future
- Salam, Muslim. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif: Menggugat Doktrin Kuantitatif*. Makasar: Masagena Press
- Sari, H. K. 2009. *Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program "Im3@School Community" pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang)*.
- Smith, P.R. dan Ze Zook. 2011. *Marketing Communications: Integrating Offline and Online with Social Media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- Tunggal, A. W. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Turban, E., King, L., & Chung. 2002. *Electronic commerce 2002: a managerial perspective*. New Jersey: Pearson Education Inc

Yin, R. K. 2013. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

### **Jurnal Ilmiah dan Skripsi**

Adnin, R. Janati, dkk. 2013. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Dewi, A. A. Chandra dan Semuel, Hatane. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Ishak. 2006. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi.

Kalakota, Ravi dan Robinson, Maria. 2001. *e-Business 2.0: A Roadmap to Success*. Addison Wesley: Longman Inc.

Ningsih, N. Wachyu, dkk. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra International Tbk-TSO Auto2000 Cabang Denpasar)*. Jakarta: Universitas Brawijaya.

Sinulingga, W. Elvirani. 2012. *Pengaruh Customer Relations Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengiriman Paket PT Pos Indonesia Jatinegara)*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Sundari, E. Dwi. 2012. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta)*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Wildyaksanjani, J. Puspa dan Dadang Sugiana. 2018. *Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)*. Bandung: Universitas Padjajaran.

## **Artikel Daring**

Kementerian Perindustrian. (2019, 26 September). *Industri Otomotif Kian Kompetitif, Ekspor Semakin Menyosor*. Diakses dari <https://kemenperin.go.id/artikel/21095/Industri-Otomotif-Kian-Kompetitif,-Ekspor-Semakin-Menyosor>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2020

Setiawan, V. Nano. (2020, 5 Maret). *PLN Buat Aplikasi Untuk Isi Daya Kendaraan Listrik*. Diakses dari <https://katadata.co.id/berita/2020/03/05/pln-buat-aplikasi-untuk-isi-daya-kendaraan-listrik>. Diakses pada tanggal 8 Maret 2020.

Tamara, N. Haddyat. (2019, 11 Februari). *Peta Baru Persaingan Bisnis Mobil di Indonesia*. Diakses dari <https://katadata.co.id/analisisdata/2019/02/11/peta-baru-persaingan-bisnis-mobil-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 6 Maret 2020.